

Программа обучения № 014 М 07/16
«Ключевой аспект в работе Клининговой компании»
Индустриальный клининг

Наименование разделов, и тем	Содержание учебного материала	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Профессиональная уборка – основные факторы		
Тема 1.1. Профессиональная уборка. Введение в профессию	1.	Объекты профессиональной уборки.
	2.	Виды профессиональной уборки.
	3.	Основные правила и принципы профессиональной уборки.
	4.	Факторы, влияющие на загрязнения при уборке. Круг Зиннера.
Тема 1.2. Материалы покрытий. Свойства материалов	1.	Материалы и их свойства. Шкала твердости
	2.	Природный камень.
	3.	Искусственный камень.
	4.	Керамические материалы.
	5.	Древесные материалы.
	6.	Синтетические и искусственные материалы.
	7.	Стекло и материалы из минеральных расплавов.
	8.	Металлы и сплавы.
	9.	Отделочные материалы
	10.	Текстильные материалы.
Контрольное задание		
Проверка выполнения контрольного задания		
Тема 1.3. Загрязнения	1.	Загрязнения и загрязняемость. Классификации загрязнений.
	2.	Пути проникновения загрязнений.
	3.	Загрязнения локальные и спонтанные.
	4.	Загрязнения, характерные для машиностроительных предприятий
	5.	Загрязнения, характерные для предприятий пищевой промышленности
	6.	Системы защиты от грязи.
Тема 1.4. Химия для уборки	1.	Ингредиенты химических средств для профессиональной уборки.
	2.	Вода и ее значение для уборки.
	3.	Поверхностно-активные вещества, свойства ПАВ
	4.	Моющее действие.
	5.	рН. Значение рН.
	6.	Кислоты. Воздействие кислот на загрязнения и материалы поверхностей.
	7.	Щелочи. Воздействие щелочей на загрязнения и материалы поверхностей
	8.	Воски и полимеры.
	9.	Вспомогательные вещества.
	10.	Средства для уборки и ухода.
	11.	Дозирование.
Контрольное задание		
Проверка выполнения контрольного задания		

Наименование разделов, и тем	Содержание учебного материала		Объем часов
1	2		3
Раздел 2 Индустриальный клининг			
Тема 2.1. Уборка в промышленности	1.	Уборка промышленных предприятий – направление в профессиональной уборке	
	2.	Уборка на машиностроительных предприятиях	
	3.	Химические средства для очистки	
	4.	Оборудование	
	5.	Уборка на предприятиях пищевой промышленности	
	6.	ХАССП, 7 принципов.	
Раздел 3 Инвентарь для ручной уборки			
Тема 3.1. Инвентарь	1.	Классификация инвентаря.	
	2.	Инвентарь для сухой уборки.	
	3.	Инвентарь для влажной уборки.	
	4.	Инвентарь для мокрой уборки.	
	5.	Разновидности тележек и пресс-отжимов.	
	6.	Текстильные материалы для уборки пола.	
	7.	Принципы цветового кодирования.	
	8.	Вспомогательный инвентарь.	
	9.	Инвентарь для мойки стекла.	
	10.	Инвентарь дворничий.	
	11.	Уход за инвентарем.	
Контрольное задание			
Проверка выполнения контрольного задания			
Раздел 4 Обучение на рабочем месте			
Тема 4.1. обучения	1.	Обучение персонала, основные инструменты.	
	2.	Основные вопросы - чему учить и как учить.	
	3.	Определение перечня необходимых работ, необходимых технологических процессов и знаний.	
	4.	Методология обучения на рабочем месте, модель и ее важные моменты.	
	5.	Практическая отработка обучения на рабочем месте.	
Контрольное задание			
Проверка выполнения контрольного задания			
Раздел 5 Технологические процессы ручной уборки			
Тема 5.1. Технологические процессы сухой уборки	1.	Подметание щетками.	
	2.	Подметание мопами.	
	3.	Обеспыливание стен и потолков.	
	4.	Обеспыливание решетчатых конструкций.	
	5.	Удаление пыли с высоко расположенных поверхностей.	
	6.	Удаление пыли с оргтехники и мебели.	
5.2. Технологические процессы влажной и мокрой уборки пола	1.	Влажная уборка пола мопами.	
	2.	Влажная уборка пола одноразовыми салфетками.	
	3.	Влажная уборка с помощью сорбирующих материалов (стружка, опилки, спонжи).	
	4.	Мокрая уборка пола с использованием одноведерной тележки.	
	5.	Мокрая уборка пола с использованием двухведерной тележки. Одношаговый и двухшаговые методы уборки.	
	6.	Удаление сильно сцепленных с поверхностью загрязнений. Скребки, пады, сгоны.	
5.3. Технологические процессы уборки корпусной мебели, оргтехники, осветительных приборов	1.	Удаление загрязнений с корпусной мебели.	
	2.	Очистка мягкой мебели.	
	3.	Удаление загрязнений с оргтехники.	
	4.	Удаление загрязнений с осветительных приборов.	

Наименование разделов, и тем	Содержание учебного материала		Объем часов
1	2		3
5.4. Технологические процессы очистки металлических поверхностей.	1.	Методы очистки поверхностей из нержавеющей стали.	
	2.	Методы очистки поверхностей из меди и медных сплавов.	
	3.	Методы очистки поверхностей из хрома, никеля, алюминия, цинка.	
5.5. Технологические процессы мойки стеклянных поверхностей.	1.	Методы мойки прямоугольных окон, витрин.	
	2.	Методы мойки окон различной конфигурации.	
	3.	Методы мойки стеклоблоков и стеклопрофилита.	
	6.	Методы очистки тонированного стекла.	
Контрольное задание			
Проверка выполнения контрольного задания			
Раздел 6. Оборудование для уборки и ухода за поверхностями			
Тема 6.1. Оборудование для профессиональной уборки	1.	Классификация оборудования.	
	2.	Пылесосы, пылеводососы, системы централизованного пылеудаления. Факторы, влияющие на выбор.	
	3.	Экстракционные машины. Факторы, влияющие на выбор.	
	4.	Распылители.	
	5.	Генераторы пены.	
	6.	Генераторы пара.	
	7.	Аппараты высокого давления (гидроструйная техника).	
	8.	Бластинг, разновидности твердоструйных аппаратов.	
	9.	Однодисковые машины (роторы) и полировщики. Щетки и пады.	
	10.	Подметальная техника.	
	11.	Поломоечная техника.	
	12.	Актуальность выбора полумоечной машины.	
Раздел 7 Технологические процессы механизированной уборки полов с твердыми покрытиями			
Тема 7.1. Технологические процессы сухой уборки	1.	Удаление свободнолежащих загрязнений вакуумными аппаратами.	
	2.	Процессы подметания	
	3.	Удаления загрязнений методом бластинга.	
	4.	Очистка внутренней части вентиляционных коробов.	
Тема 7.2. Технологические процессы мокрой уборки	1.	Машинная мойка полов.	
	2.	Глубокая размывка поверхностей (удаление сильно сцепленных с поверхностью загрязнений).	
	3.	Методы удаления загрязнений аппаратами высокого давления.	
	4.	Методы удаления загрязнений паром.	
	5.	Пенные методы удаления загрязнений.	
	6.	Чистка полов машинами с цилиндрическими щетками (типа «Ротоваш»).	
Контрольное задание			
Проверка выполнения контрольного задания			
Раздел 8 Общение и переговоры с заказчиком			
Тема 8.1. Процесс и управление переговорами	1.	Цели переговоров с заказчиком.	
	2.	Возможный процесс переговоров в целом и по шагам, построение процесса.	
	3.	Как управлять процессом переговоров, система координат (модель) помогающая осознанному управлению.	
	4.	Стратегии проведения переговоров.	
	5.	Определяем свою привычную стратегию поведения – практическое задание.	
	6.	Выводы из выполнения задания.	
Контрольное задание			

Наименование разделов, и тем	Содержание учебного материала		Объем часов
1	2		3
Проверка выполнения контрольного задания			
Раздел 9. Основные подходы к организации работы объектов			
Тема 9.1. Организация пуска и работы по оказанию услуг профессиональной уборки на объекте недвижимости	1.	Предварительное изучение (экспертиза) объекта.	
	2.	Данные, необходимые для расчета стоимости объекта.	
	3.	Обмеры помещений.	
	4.	Организационный план объекта. Расчет количества персонала.	
	5.	Подбор необходимого инвентаря и оборудования.	
	6.	Расчет количества химических средств.	
	7.	Калькуляция объекта.	
	8.	Графики выполнения работ на объекте.	
	9.	Субподрядные организации.	
	10.	Взаимодействие с ОАТИ и муниципальными службами.	
	11.	Разработка технологических карт (инструкций по рабочему месту).	
	12.	Пуск объекта. Сетевое планирование работ по пуску объекта.	
	13.	Заказ, учет, хранение, выдача и списание материальных ценностей.	
	14.	Система обучения персонала.	
	15.	Контроль качества выполнения работ	
	16.	Методы контроля	
	17.	Люминометр, Clean Card	
	18.	УФ – лампы	
	19.	Измерители pH	
	20.	Стадии контроля	
	21.	Чек-лист	
	22.	Анализ результатов работ	
	23.	Корректирующие мероприятия	
Контрольное задание			
Проверка выполнения контрольного задания			
Раздел 10. Контроль как инструмент управления			
Тема 10.1.	1.	Как мы воспринимаем контроль.	
	2.	Контроль деятельности сотрудников как инструмент обеспечения выполнения заданий.	
	3.	Основные виды контроля.	
	4.	Модель эффективного контроля.	
	5.	Контрольные документы их назначение и использование, как их правильно заполнять, практическое заполнение.	
	6.	Корректирующее поведение руководителя в процессе контроля, каким оно должно быть, чтобы не демотивировать сотрудника и обеспечить выполнение целей.	
Контрольное задание			
Проверка выполнения контрольного задания			
Раздел 11. Уход за поверхностями напольных покрытий (спецработы)			
Тема 11.1. Удаление тяжелых загрязнений и старых защитных покрытий	1.	Методы размывки пола в зависимости от напольного покрытия и типа загрязнения.	
	2.	Виды оборудования, применяемого для размывки.	
	3.	Щетки и пады, применение в процессах ухода за поверхностями.	

Наименование разделов, и тем	Содержание учебного материала		Объем часов
1	2		3
Тема 11.2. Методы ухода за жесткими поверхностями	1.	Шлифовка и полировка природного камня	
	2.	Нанесение защитных полимерных составов (лаков).	
	3.	Импрегнирование (пропитка, гидрофобизация).	
	4.	Технологические процессы поддержания блеска алмазными падами.	
	5.	Технологический процесс обеспыливания (флюатирувания) бетонных и цементных полов.	
	6.	Нанесение противоскользящих покрытий.	
Тема 11.3. Методы ухода за упругими покрытиями	1.	Методы ухода ПВХ покрытиями.	
	2.	Методы ухода за натуральным линолеумом.	
	3.	Методы ухода за эластомерами (резиновыми напольными покрытиями).	
	3.	Методы ухода за наливными полами	
	4.	Процесс сухого стриппинга.	
	5.	Методы ухода за древесными покрытиями.	
6.	Методы ухода за ламинированными покрытиями.		
Контрольное задание			
Проверка выполнения контрольного задания			
Раздел 12. Конфликтные ситуации и их разрешение.			
Тема 12.1.	1.	Конфликтные ситуации, что это такое и как мы это воспринимаем.	
	2.	Причины возникновения конфликтных ситуаций, как рабочие, так и личностные.	
	3.	Конфликтогены.	
	4.	Общая модель управления конфликтной ситуацией.	
	5.	Стратегии разрешения конфликтных ситуаций.	
	6.	Алгоритм разрешения конфликтных ситуаций, его конструирование и применение.	
Всего:			44



Н.Л. Володин